



## CONTRATO 023/2014/SAD

### **CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM ATRAVÉS DA SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO - SAD E AZ INFORMÁTICA LTDA.**

**O ESTADO DE MATO GROSSO**, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**, inscrito no CNPJ/MF nº 03.507.415/0004-97, com sede no Centro Político Administrativo – Palácio Paiaguás, em Cuiabá – MT, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Senhor Secretário Adjunto de Estado de Administração, Sr. Secretário Adjunto de Estado de Administração, Sr. **JOSÉ DE JESUS NUNES CORDEIRO**, brasileiro, casado, portador da cédula de identidade nº 876.957 SSP/MT e do CPF sob nº 318.093.401-87, e de outro lado à empresa **AZ INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº 24.598.492/0001-27, estabelecida na Rua Vinte e Cinco de Dezembro nº 1.350, Vila Rosa, CEP: 79020-220, Campo Grande – MS, doravante denominada por **CONTRATADA**, neste ato representada por **PAULO CÉSAR PIZZO SORATO**, sócio proprietário, brasileiro, portador da Cédula de Identidade nº 1035952/SSP-SP, CPF nº 050.843.298-79, nos termos do processo 295842/2014 de Inexigibilidade de Licitação, têm entre si, justo, pactuados e contratados este ajuste nos termos da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

**1.1** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico e operacional, manutenção contínua, manutenção evolutiva e adaptativa por demanda, e treinamento por demanda no Sistema Integrado de Aquisições Governamentais – SIAG, visando manter disponíveis os procedimentos operacionais e gerenciais para os órgãos e entidades do Estado de Mato Grosso.

**1.2** Entende-se por SIAG, o Sistema de Aquisições Governamentais, incluindo os módulos de Termo de Referência (TR), Aquisições, Contratos e os sub-módulos de cadastros básicos e administração do sistema.

### **CLASUSULA SEGUNDA – DA CONTRATAÇÃO E DO REGIME DE EXECUÇÃO**

**2.1.** Fundamenta-se a presente contratação no artigo 25, inciso I da Lei Federal nº 8.666/93, publicado no Diário Oficial do Estado do dia 13/08/2014.

**2.2** Esta contratação deverá ser realizada em lote único uma vez que todos os serviços a serem contratados serão prestados por uma única empresa, destacando que atualmente a AZ Informática é a única fornecedora no Brasil do Software SIAG, detentora exclusiva dos direitos de propriedade, customização no software, implantação do sistema, integração com outros softwares, inclusive para prestação de serviços de suporte e manutenção.

**2.5.4** Os serviços a serem contratados dividem-se em serviços contínuos e serviços sob demanda. Os serviços contínuos compreendem os serviços de suporte técnico e operacional e manutenção contínua (manutenção corretiva, legal e atualização de novas versões), já os serviços sob demanda compreendem as manutenções evolutivas e adaptativas e treinamentos operacional ou negocial e tecnológico e de infraestrutura.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS ESPECIFICAÇÕES**

#### **3.1 SERVIÇOS CONTÍNUOS:**

**3.1.1** Contratação a ser realizada em unidade de medida mensal porque o referido serviço é continuado e extremamente necessário, o qual não pode ser interrompido por conta dos prejuízos que isso causaria aos trabalhos do órgão, bem como aos setoriais.

**3.1.2** Para composição dos serviços e mensuração da quantidade de funcionários foram considerados: a complexidade e tamanho do sistema, o nível de conhecimento técnico e operacional dos usuários, a maturidade de TI e o histórico de chamados atendidos.

#### **3.2 Suporte Técnico e Operacional (N2)**

- a. Entende-se como suporte técnico e operacional o serviço prestado à Secretaria de Estado de Administração (SAD/MT) de assistência intelectual (conhecimento negocial) e tecnológica (conhecimento sobre o funcionamento e as funcionalidades do software), com o fim de solucionar problemas técnicos, ajudando a resolver problemas específicos do sistema e do negócio, auxiliando na resolução de dúvidas quanto aos procedimentos para operação do sistema e configuração do ambiente.
- b. Os serviços de suporte do sistema, que têm como finalidade a prestação de esclarecimentos, orientação e assessoria aos administradores de negócio e de TI, do quadro de servidores da SAD/MT e do CEPROMAT, para atingir os objetivos desejados quanto ao funcionamento, de acordo com as necessidades dos usuários.
- c. O serviço de suporte técnico e operacional obedecerá ao fluxograma descrito no ANEXO I deste TR.
- d. O serviço de suporte técnico e operacional, também denominado nível 2, deverá ser prestado por dois profissionais, nas dependências da Secretaria de Estado de Administração, de segunda à sexta-feira, das 08:00h as 12:00h, e das 14:00h as 18:00h (exceto feriados).
- e. Os serviços de suporte técnico e operacional nível 3 poderão ser realizados à distância, e serão acionados quando não for possível a solução dos problemas por meio dos serviços de suporte nível 2. Esses serviços são necessários para assistência nos processos/ procedimentos em que o N2 não tem domínio. Exemplo: script de banco de dados, configuração de servidores de aplicação, entre outros.

#### **3.3 Manutenção contínua:**

**3.3.1** Entende-se como serviço de manutenção de sistema as atividades que buscam corrigir erros, estender os seus requisitos originais ou adaptar o sistema existente a novas condições do ambiente, seja em função de mudanças tecnológicas ou de negócio. Compreendem não apenas a modificação do código propriamente dita, mas sim todas as atividades necessárias para entender e registrar em maiores detalhes a mudança, identificar a melhor solução e implementar as alterações para atender a manutenção solicitada na Ordem de Serviço, podendo ser:

##### **3.3.1.1 Manutenção corretiva (N3)**

- a. Consiste na correção de defeitos para corrigir falhas ocorridas ou a não aderência a requisitos pré-estabelecidos; decorrentes de falha de uma ou mais funcionalidades

detectadas pelo usuário do sistema, ou seja, funcionamento em desacordo com as funcionalidades nas telas, regras de negócio, relatórios e interfaces com outros sistemas.

- b. A prestação deste serviço pressupõe a responsabilidade pelo recebimento, análise, solução, implementação e implantação de todas as intervenções necessárias para manter o funcionamento do sistema de acordo com os parâmetros definidos na contratação do serviço.
- c. A prestação do serviço de manutenção corretiva obedecerá ao fluxograma descrito no ANEXO I deste TR.
- d. A contratada deve prestar garantia sobre todas as manutenções corretivas decorrentes de erros ou falhas, sem ônus para a contratante, por um prazo de 6 (seis) meses, a partir do recebimento definitivo pela Contratante.

**Obs.:** Dentre os inúmeros chamados para manutenção corretiva existem várias que são de grande complexidade, como por exemplo, interrupções e falhas que ocorrem no sistema SIAG, que se não houver contrato vigente e técnicos capacitados do Estado para fazer a manutenção corretiva, podem prejudicar o andamento dos processos gerando impactos nas atividades finalísticas dos órgãos e entidades.

### **3.3.1.2 Manutenção legal:**

- a. Consiste na alteração de uma funcionalidade visando à adaptação e/ou melhoria decorrente de demandas "legais" em âmbito federal. Não se aplicam sobre alterações legais em âmbito Estadual e Municipal, as quais poderão ser providas através dos serviços sob demanda de manutenção evolutiva e adaptativa.
- b. A Secretaria de Estado de Administração deverá aprovar o Plano de Execução dos serviços, devendo o prazo de atendimento ser analisado entre as partes, obedecido o prazo de entrada em vigor da nova legislação que motivou a alteração.
- c. A prestação do serviço de manutenção legal obedecerá ao fluxograma descrito no ANEXO II deste TR.

**Obs.:** As alterações advindas de requisitos legais são imprevisíveis, o que requer que a empresa mantenha um corpo técnico qualificado pronto para estas respostas tão logo sejam necessárias. Como exemplo podemos citar as alterações na Lei nº 8.666/93 (Lei de licitações), o atendimento às exigências da Lei nº 12.527/11 (Lei de acesso à informação), entre outros atos normativos que tem implicação nos processos de aquisições e contratos. Caso este serviço fosse solicitado sob demanda o tempo de resposta seria bem maior do que se já houvesse a previsão de manutenções legais sendo pagas de forma mensal.

### **3.3.1.3 Atualização de novas versões**

- a. A Contratada deverá através de acesso remoto, apoio do Suporte N2 e supervisão da Contratante, disponibilizar em até 5 (cinco) dias da assinatura do contrato, a última versão de mercado do SIAG no ambiente de homologação, para avaliação da versão, e posteriormente, em ambiente de produção da Contratante.
- b. A Contratada deverá atualizar no mínimo 01 (uma) versão anual do sistema, quando da incorporação de novas funcionalidades e melhorias no sistema durante a vigência contratual.
- c. Todas as alterações de funcionalidades visam melhorar componente e objetos da solução implantada, tais como alterações de telas, relatórios, usabilidade e regras de negócio estarão contempladas na nova versão.
- d. As atualizações de versões do software serão executadas com prévia autorização da Secretaria de Estado de Administração, sem causarem

interrupções ou transtornos para os usuários do sistema.

- e. As atualizações de novas versões serão executadas sem qualquer ônus adicional para a Contratante, que disponibilizará todas as informações e recursos necessários para que a Contratada execute o serviço.

### **3.4 SERVIÇOS SOB DEMANDA**

#### **3.4.1 Serviço de manutenção evolutiva e adaptativa**

- a. Entende-se por Manutenção Evolutiva e Adaptativa a alteração ou adição de funcionalidades visando à adaptação e/ou melhoria de componentes e objetos da solução implementada, tais como adequações a decretos, normativas ou qualquer mudança legal em âmbito Estadual ou municipal, layout de telas, relatórios, programas de interfaces, rotinas e regras de negócio, integrações ou rotinas de migração.
- b. Para o serviço de manutenção evolutiva e adaptativa a Contratada deverá apresentar documento contendo definição de requisitos, a planilha de pontos de função necessários e o cronograma com prazos de atendimento que deverá ser aprovado pela Contratante.
- c. Os serviços realizados serão medidos utilizando-se a técnica de Análise de Pontos de Função, de acordo com as especificações contidas no Function Point Counting Practices Manual (CPM), versão 4.2.1, publicado pelo IFPUG – International Function Point Users Group.
- d. A Contratante se reserva o direito de contestar a quantidade de pontos de função estimados pela Contratada, para quaisquer manutenções dessa natureza.
- e. O faturamento ocorrerá após a homologação de cada fase pela Contratante dos produtos/artefatos de cada fase, sendo predecessora para que a Contratada inicie a próxima fase.
- f. Fica estabelecido o seguinte percentual de desembolso no tocante ao valor do Ponto de Função contratado para o cronograma de desembolso para os serviços, de acordo com o(s) tipo(s) de serviço contratado:

TIPO SERVIÇO	SERVIÇO	PRODUTOS/ARTEFATOS CORRESPONDENTES	% FATURÁVEL POR SERVIÇO	% FATURAVEL POR FASE
<b>DEFINIÇÃO</b>	I - Estudo Preliminar	Documento de visão do projeto	1%	5%
	II – Metrificação	Analise de Pontos de Função - Estimativa Inicial - v1	1%	
	III – Planejamento	Cronograma de Execução Plano de Trabalho	3%	
<b>ELICITAÇÃO</b>	IV - Modelagem do Negocio	Documentos de requisitos Diagrama de Caso de Uso	10%	10%
<b>ANÁLISE</b>	V - Analise e Desenho da Solução	Especificação de caso de uso Diagrama de classe Diagrama de sequencia	25%	25%



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

5

		Modelo de entidades e relacionamentos Dicionário de dados Protótipo Projeto de teste Analise de Pontos de Função - Estimativa Intermediária - v2		
<b>CONSTRUÇÃO</b>	VI – Execução	Códigos fontes Analise de Pontos de Função - Contagem Final - v3	35%	35%
<b>TESTES DO SOFTWARE</b>	VII – Validação	Relatório de teste	15%	15%
<b>DOCUMENTAÇÃO</b>	VIII – Repasse do conhecimento IX - Manual do Produto	Repasso do conhecimento Manual da Instalação e manual do usuário	5% 5%	10%
<b>TOTAIS</b>			<b>100%</b>	<b>100%</b>

- g. A prestação do serviço de manutenção legal obedecerá ao fluxograma descrito no ANEXO III deste Contrato.
- h. No caso da Contratante cancelar a ordem de serviço, será devido o valor proporcional ao serviço executado.

#### **3.4.2 Serviço de treinamento negocial ou operacional**

- f. Entende-se por treinamento negocial ou operacional, a transferência de conhecimentos de forma presencial, relativos ao funcionamento e funcionalidades operacionais do sistema.
- g. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais com conhecimento pleno no negócio e na operacionalização do sistema SIAG.
- h. Os treinamentos deverão ter carga horária conforme os requisitos estabelecidos para cada módulo, conforme abaixo;

MÓDULO	CARGA HORÁRIA	Nº DE PARTICIPANTES	QTD. DE TURMAS
Transferência de Tecnologia	40 hs	20	3
Termo de Referência	8 hs	20	3
Compras	40 hs	20	3
Contratos	20 hs	20	3

- a. A prestação do serviço de treinamento negocial ou operacional obedecerá ao fluxograma descrito no ANEXO III deste TR, devendo a Contratada apresentar previamente para a Contratante um Plano de Treinamento para aprovação.
- b. Os Planos de Treinamento devem conter os seguintes requisitos mínimos:
  - i. Nome e objetivo de cada módulo de



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

- treinamento;
- ii. Conteúdo programático;
- iii. Conjunto de material a ser distribuído em cada treinamento, incluindo apostilas, documentação técnica, etc.;
- iv. Processo de avaliação de aprendizado;
- v. Recursos a serem utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, livros, fotos, etc.).
- vi. Identificação e Qualificação do instrutor;
- c. Caberá à Contratante o fornecimento de mobiliário e equipamentos de informática, assim como locais adequados, necessários à realização dos treinamentos;
- d. Caberá à Contratada o fornecimento de materiais impressos a serem distribuídos em cada treinamento, contendo a descrição detalhada de todos os procedimentos a serem executados, incluindo a imagem das telas, a descrição dos campos, exercícios a serem praticados, entre outras informações necessárias para a apreensão adequada dos conhecimentos transmitidos.
- g. Os materiais utilizados nos treinamentos deverão ser entregues à Contratante também em meio digital.
- e. As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, etc. serão de responsabilidade da Contratada;
- f. A contratada deverá fornecer Certificado aos participantes que tiverem comparecido a mais de 70% das atividades de cada curso, sendo que os participantes serão certificados conforme a carga horária estabelecida para cada módulo;
- g. Após a realização do treinamento cada participante deverá preencher a Avaliação de Treinamento elaborada pela Contratante;
- h. A avaliação respondida deverá ser entregue a contratante para a análise da qualidade do treinamento;

### **3.4.3 Serviço de treinamento tecnológico da infraestrutura/sistema**

- a. Entende-se por treinamento tecnológico da infraestrutura/sistema, a transferência de conhecimentos, de forma presencial, relativos à instalação, sustentação e segurança do sistema, entre outras técnicas necessárias para garantir a continuidade do uso e atualização do sistema.
- b. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais com conhecimento pleno da infraestrutura tecnológica do SIAG.
- c. Os treinamentos deverão ter carga horária de 40 horas, com turmas para 20 alunos.
- d. A prestação do serviço de treinamento tecnológico da infraestrutura/sistema obedecerá ao fluxograma descrito no ANEXO III deste TR, devendo a Contratada apresentar previamente para a Contratante um Plano de Treinamento para aprovação.
- e. Os Planos de Treinamento devem conter os seguintes requisitos mínimos:
  - i. Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
  - ii. Conteúdo programático;
  - iii. Conjunto de material a ser distribuído em cada treinamento, incluindo apostilas, documentação técnica, etc.;
  - iv. Processo de avaliação de aprendizado;
  - v. Recursos a serem utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, livros, fotos, etc.);
  - vi. Identificação e Qualificação do instrutor.
- f. Caberá à Contratante o fornecimento de mobiliário e equipamentos de informática, assim como locais adequados, necessários à realização dos

treinamentos.

- h. Caberá à Contratada o fornecimento de materiais impressos a serem distribuídos em cada treinamento, contendo a descrição detalhada de todos os procedimentos a serem executados, incluindo a imagem das telas, a descrição dos campos, exercícios a serem praticados, entre outras informações necessárias para a apreensão adequada dos conhecimentos transmitidos.
- i. Os materiais utilizados nos treinamentos deverão ser entregues à Contratante também em meio digital.
- j. As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, etc. serão de responsabilidade da Contratada;
- j. A contratada deverá fornecer Certificado aos participantes que tiverem comparecido a mais de 70% das atividades de cada curso, com carga horária de 40 horas;
- k. Após a realização do treinamento cada participante deverá preencher a Avaliação de Treinamento elaborada pela Contratante;
- l. O repasse de conhecimento será realizado somente para servidores do quadro do Estado de Mato Grosso.
- m. A avaliação respondida deverá ser entregue a contratante para a análise da qualidade do treinamento;
- n. São pré-requisitos recomendáveis para participação no treinamento tecnológico o conhecimento em:
  - a. JPA
  - b. JSF
  - c. EJB
  - d. WEBSERVICE
  - e. JAAS
  - f. SPRING
  - g. JQUARY
  - h. RITFACES
  - i. HIBERNATE
  - j. UML
  - k. JBOSS 5
  - l. TONCAT 5
  - m. BANCO DE DADOS SQL
  - n. HTML
  - o. JAVASCRIPT
  - p. CSS
  - q. PROTOLOS DE SEGURANÇA

### **3.5 Produtos gerados pelos Serviços Técnicos Especializados:**

- a. Administradores de negócio e técnicos assistidos quanto às funcionalidades técnicas, operacionais e de configuração do SIAG;
- b. Conhecimentos sobre a Tecnologia transferida para servidores da Secretaria de Estado de Administração - SAD/MT e do CEPROMAT, incluindo treinamento e documentação em conformidade com a Resolução COSINT nº. 012/2010;
- c. Administradores e multiplicadores do SIAG treinados quanto à administração e operação do sistema;
- d. Sistema SIAG mantido quanto às correções, alterações legais e novas versões;
- e. Sistema SIAG mantido quanto às adaptações e



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

- evoluções necessárias;
- f. Sistema SIAG integrado com sistemas corporativos do Estado de Mato Grosso.

**CLÁUSULA QUARTA- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

4.1. Constitui obrigações da Contratada:

- a. Prestar suporte técnico à Contratante.
- b. Orientar e/ou executar o detalhamento de rotinas do sistema e propor a melhor forma de utilização dos recursos de software e hardware disponíveis.
- c. Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do Contratante, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.
- d. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas ou obrigações trabalhistas, previdenciária, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outros benefícios de qualquer natureza, decorrentes da contratação dos serviços.
- e. Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade por parte do Contratante.
- f. A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, salvo com prévia e expressa autorização, por escrito, do Contratante, observadas as disposições legais pertinentes.
- g. Não se valer do Contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do Contratante.
- h. Arcar com quaisquer danos ou prejuízos causados ao Contratante. Nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de bens, os valores correspondentes deverão ser descontados da(s) fatura(s) seguinte(s) da Contratada, ou ajuizada, se for o caso, a dívida, sem prejuízo das demais sanções previstas no Contrato.
- i. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura a ocasionar ao Contratante, ou a terceiros, durante a execução dos serviços.
- j. Responder adequadamente a todas as observações, reclamações e exigências efetuadas, no sentido do cumprimento do Contrato e da melhoria dos serviços executados.
- k. Aceitar que o Contratante possa rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as normas estabelecidas no Contrato.
- l. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse da Contratante, todo conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, alterações nos fontes, nos parâmetros, entre outros, visando garantir a segurança e a integridade do sistema.
- m. Realizar a entrega somente após a execução completa de todos os serviços solicitados, dentro dos prazos e critérios de qualidade estabelecidos, exceto nos casos em que a Contratante autorizar a entrega parcial.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

9

- n. Corrigir, sem custos adicionais, os defeitos ou as imperfeições dos serviços executados, durante a vigência da garantia.
- o. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam aderentes à Política de Segurança da Informação em TI da Contratante e demais normas de conduta e de uso das instalações e equipamentos estabelecidos.
- p. Manter e disponibilizar profissionais capacitados para o atendimento das demandas da Contratante.
- q. Responsabilizar-se por todos os atos dos profissionais alocados aos serviços desta contratação relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas computadorizados, software e equipamentos da Contratante.
- r. Observar e atender a todas as normas e instruções emanadas pela Contratante, além de toda a legislação pertinente que regule a prestação dos serviços.
- s. Atender às convocações da Contratante de acordo com os prazos e condições estabelecidas, apresentando sempre que solicitadas todas as informações e esclarecimentos.
- t. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da Contratante.
- u. Elaborar e apresentar relatórios gerenciais dos serviços demandados, contendo o detalhamento dos serviços executados e em andamento e as demais informações necessárias ao acompanhamento e à avaliação da execução das Ordens de Serviço.
- v. Não reter qualquer informação ou dado solicitado pelo Contratante, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento das tarefas e serviços, sob pena de incorrer em inexecução contratual, sujeitando-se às obrigações em relação a todos os danos causados a Contratante por esta falha.
- w. Responsabilizar-se por todos os custos com pessoal, diárias, passagens e comunicações, necessários à perfeita execução dos serviços contratados.
- x. Atender aos prazos estabelecidos e acordados nas Ordens de Serviço abertas pela Contratante.
- y. Disponibilizar e manter em funcionamento, um canal eletrônico oficial de comunicação, através de endereço de correio eletrônico (e-mail), 24 horas por dia, para que a Contratante possa enviar e acompanhar as solicitações realizadas.
- z. Disponibilizar, no prazo máximo 24 horas úteis dentro do horário comercial, após a solicitação da Contratante, informações para o acompanhamento das correções e adaptações/evoluções do sistema. Cada informação prestada deverá constar: data de recebimento da solicitação, prazos de execução dos serviços, responsáveis pela solução, número do chamado/ocorrência, entre outros.
- aa. Esclarecer, quando solicitado suporte técnico, e em no máximo 2 horas úteis, dúvidas referentes ao uso do sistema, dúvidas negociais, dentre outros, exceto quando a solicitação for considerada de alta complexidade pela Contratante.
- bb. Acatar todas as disposições contidas neste termo de referência, sob pena de incorrer em penalidade, inclusive com aplicação de multa.
- cc. Prover garantia aos serviços prestados pelo período de 6 meses a partir do recebimento definitivo de cada entrega, independente se este período se estende após o término da vigência do contrato, sem custo adicional.
- dd. A garantia compreende: as imperfeições percebidas nos produtos e serviços entregues, a ausência de artefato ou de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade exigidos.
- ee. Substituir, após solicitação da Contratante, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por

Governo de



9



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

- incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares da Contratante.
- ff. Garantir que os serviços contratados sejam realizados com os recursos disponibilizados pela Contratante.
  - gg. Manter sob sigilo as informações repassadas pelo Governo do Estado de Mato Grosso.
  - hh. Dar suporte na instalação do software SIAG sempre que solicitado, além de prestar serviços conforme indicadores, regras e acordos de nível de serviço descritos neste Termo de Referência, com supervisão de responsável designado pela Contratante.
  - ii. Entregar em até 10 dias úteis da assinatura do Contrato, o manual do usuário atualizado de acordo com a versão em produção.
  - jj. Entregar a cada serviço de manutenção evolutiva, adaptativa e legal, os códigos fontes, bem como a lista das modificações implementadas e o manual do usuário atualizado e atualizar no mínimo 01 (uma) versão anual do sistema contendo todas as atualizações, correções e incorporação de novas funcionalidades e melhorias no sistema durante a vigência contratual.
  - kk. Entregar ao fim do contrato o produto final (build ou executável), os fontes atualizados, contendo todas as manutenções realizadas, em mídia física; bem como os artefatos do processo de "Implantar e manter software", e o manual de usuário atualizado.
  - ll. Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, no objeto, até 25% do valor inicial, atualizado do contrato.
  - mm. Obrigar-se, em todos os casos, a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto contratado quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes do serviço prestado.
  - nn. Responsabilizar-se pelos danos que forem causados diretamente ao Contratante ou a Terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto contratado, não excluindo ou reduzindo a fiscalização e acompanhamento pelo Contratante.
  - oo. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, e outros encargos resultantes da execução do objeto contratado.
  - pp. Responsabilizar-se pelas providências administrativas relativas ao deslocamento de seus prepostos, bem como as despesas resultantes, tais como reservas de hotéis, passagens terrestres e aéreas e outros encargos.
  - qq. Responsabilizar-se pela execução do contrato dentro dos padrões adequados de qualidade e segurança, assegurando-se ao Contratante todos os direitos inerentes à qualidade de "consumidor", decorrentes do Código de Defesa do Consumidor.
  - rr. Sujeitar-se a manter sigilo absoluto com relação a qualquer informação confidencial que venha a ter acesso durante a execução do Contrato e após.
  - ss. Atender os serviços solicitados pela Contratante, com pessoal devidamente qualificado, assim como observar rigorosamente o cronograma de execução ou outras condições técnicas estabelecidas entre as partes.
  - tt. Participar, com o representante credenciado a decidir em seu nome, de todas as reuniões e outras atividades de coordenação e planejamento, acompanhamento e avaliação que venham a ser convocada pela Contratante.
  - uu. Executar todos os serviços, objeto do Contrato, nas dependências designadas, conforme o Plano de Trabalho pertinente
  - vv. Comunicar a conclusão dos produtos de cada solicitação, observando os prazos estabelecidos nas Ordens de Serviços e nos respectivos cronogramas, sempre que houver;
  - ww. Entregar os produtos concluídos ao Gestor do Contrato ou a outra pessoa por ele indicado formalmente.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

- xx. Providenciar a guarda dos arquivos secundários, terciários - *backups* - dos sistemas que forem desenvolvidos pelo Contratado para o Contratante, assim como os documentos sigilosos disponibilizados pelo Contratante, em local atestadamente seguro com prevenção contra incêndio, umidade e acesso indevido.
- yy. Comunicar ao Contratante, previamente e por escrito, qualquer ocorrência de acidentes pertinente à execução dos serviços.
- zz. Comunicar a necessidade de substituição, fundamentadamente, de qualquer profissional quando este, mesmo que temporariamente, estiver executando atividades nas instalações do Contratante.
- aaa. Alocar os recursos materiais e humanos necessários a completa execução do objeto deste CONTRATO.
- bbb. Responsabilizar-se integralmente pela prestação de serviços, inclusive no que se referir à inobservância da legislação em vigor, respondendo civil e penalmente, por quaisquer danos materiais, pessoais e morais ocasionados à CONTRATANTE e ou terceiros, pelos funcionários alocados para a prestação dos serviços objeto deste CONTRATO.

**CLÁUSULA QUINTA – DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:**

**5.1 Da emissão de Ordem de Serviço**

- a. Ordem de Serviço é o instrumento formal pelo qual a Contratante encaminha a demanda de serviço técnico para a Contratada.
- b. A Ordem de Serviço, de acordo com o serviço solicitado, conterá dentre outros itens, a descrição dos serviços a serem realizados, a classificação do serviço de acordo com o nível de criticidade, o cronograma, o escopo, os artefatos de insumo, os produtos a serem gerados, a estimativa de custo e prazos, todos relacionados ao serviço demandado.
- c. O formato da OS, bem como as informações nela contidas, poderão, a critério exclusivo do Contratante, ser alterado para melhor adequá-lo às necessidades do serviço;
- d. Quando se tratar de solicitação de serviços de manutenção legal, manutenção evolutiva e adaptativa, e treinamento, a contratada deverá apresentar o Plano de Execução dos Serviços contendo cronograma e a estimativa de prazo e custos (quando aplicáveis), para aprovação pela Contratante, conforme fluxograma de processos contidos nos ANEXOS II e III. Somente após esta etapa, os serviços serão executados pela Contratada.
- e. Se as estimativas forem rejeitadas, a Ordem de Serviço será devolvida para a Contratada para ajustes. Neste caso, a Contratada deverá rever sua estimativa de prazo e custos (quando aplicáveis) e propor soluções para o impasse. A Contratante poderá convocar reuniões, a seu critério, com as partes envolvidas para resolução do impasse e elaboração do Plano final.
- f. A critério da Contratante, entregas parciais de serviços para uma Ordem de Serviço poderão ser acordadas.
- g. A critério da Contratante, uma OS poderá ser cancelada a qualquer momento, cabendo ao Contratante somente o pagamento das fases e dos pontos de função já efetivamente executados e devidamente comprovadas, até o momento da formalização de seu cancelamento.
- h. Independente da forma de tramitação da Ordem de Serviço, a Contratada deverá, sempre que solicitada, fornecer informações

atualizadas a respeito da situação de cada Ordem de Serviço.

- i. A Contratada deverá disponibilizar informações para acompanhamento dos atendimentos das Ordens de Serviço, com as informações de data de recebimento, prazos de execução dos serviços, responsáveis, entre outros, observando o prazo máximo definido no Acordo de Nível de Serviço.

### **5.1.1 Do recebimento dos serviços**

- a. A freqüência de aferição e avaliação dos níveis de serviço é de responsabilidade da Contratante e será mensal, no primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação.
- b. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no ato da sua entrega, a cada demanda executada e disponibilizada no ambiente de homologação, quando couber, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações e normas.
- c. Os serviços serão recebidos definitivamente, com a verificação e homologação pelo fiscal ou comissão, e implantação no ambiente de produção, em até 15 (quinze) dias após o recebimento provisório.
- d. Os recebimentos provisórios, quando rejeitados, serão devolvidos à Contratada para os ajustes que se fizerem necessários, onde a causa da rejeição será fundamentada, repetindo-se este procedimento até que ocorra o recebimento definitivo.
- e. Na impossibilidade de serem refeitos os serviços rejeitados, ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- f. A verificação da qualidade não se restringe ao momento de entrega e recebimento dos serviços.
- g. O recebimento do produto não exclui que este seja alvo de novas inspeções.

### **5.1.2 Da homologação dos serviços**

- a. Os testes de homologação serão executados pelas equipes de gestão do negócio e da área de TI, para cada item de serviço. A Contratante nomeará os responsáveis pela homologação e manterá a Contratada informada sobre qualquer mudança, sem prejuízo ou atrasos no processo de homologação.
- b. Os testes de homologação serão executados pelas equipes de gestão do negócio e da área de TI, para cada item de serviço.
- c. Após a homologação de cada serviço executado, a contratada deverá disponibilizar o sistema, devidamente atualizado, em ambiente de produção. Todo este processo deverá ser acompanhado por analista de TI da SAD.
- d. Para os serviços de manutenção corretiva, manutenção legal, atualização de novas versões, manutenção evolutiva e adaptativa a aceitação se dará por:
  - i. Homologação negocial – Avaliação se o software está aderente aos requisitos de negociação especificados.
  - ii. A Contratante assumirá qualquer atraso ou dano proveniente da não liberação das manutenções corretivas por conta do tempo de homologação, a contar da liberação da versão para os devidos testes em ambiente de homologação até a autorização para aplicar em produção.
- e. Após o recebimento provisório, a Contratante terá os prazos definidos na tabela abaixo para homologar a solução apresentada, realizando o recebimento definitivo.

Prazo de Homologação		
Tipo de Chamado	Tempo Máximo	Descrição
Manutenção Corretiva – Criticidade Alta	3 dias úteis	Testes de homologação
Manutenção Corretiva – Criticidade Média	5 dias úteis	
Manutenção Corretiva – Criticidade Baixa	8 dias úteis	
Manutenção Evolutiva, Adaptativa, Legal e Atualização de Versões	15 dias úteis	

- f. Qualquer inconsistência na solução posterior a homologação será tratado pelo Suporte e a correção do código será feita pela garantia ou serviço contínuo de manutenção corretiva.
- g. Na hipótese de se verificar uma inconsistência na solução posteriormente a homologação técnica ou negocial a Contratada terá 04 dias úteis para realizar os ajustes necessários.
- h. Ao final do recebimento definitivo dos produtos/artefatos da fase de Documentação, referente às manutenções legal, adaptativa, evolutiva, e atualização de versão; os códigos fonte dos módulos alterados do SIAG, deverão ser entregues à SAD.
- i. No mínimo uma vez ao ano, o código fonte dos módulos alterados do SIAG, deverão ser entregues à SAD, que poderá realizar manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas, com equipes próprias e ou terceirizadas. Neste caso a quebra de garantia do código fonte junto ao fabricante é automática e imediata.

### **5.1.3 Da fiscalização dos serviços**

- a. A Contratante designará um servidor da área de negócio e um servidor da área de TI para acompanhamento e fiscalização da execução do objeto deste Termo de Referência, que registrará, em relatórios, todas as ocorrências relacionadas com sua execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.
- b. A Contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da empresa Contratada, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o objeto licitado, cabendo-lhe, entre outras providências:
  - i. Conferir a execução do objeto contratado e atestar as notas fiscais;
  - ii. Apontar eventuais faltas da empresa Contratada que possam gerar a aplicação das sanções previstas;
  - iii. Cumprir e fazer cumprir as cláusulas e condições pactuadas avençadas;
- c. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização serão remetidas à autoridade competente, para adoção das medidas cabíveis, consoante disposto no Art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.
- d. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou em novo prazo acordado entre as partes, mediante justificativa.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

- e. Caberá à fiscalização rejeitar e solicitar a substituição dos serviços realizados em desacordo com o descrito neste Termo de Referência, bem como verificar o cumprimento, pela Contratada, das obrigações trabalhistas e previdenciárias dos funcionários por ela contratados.

Os relatórios de fiscalização ou os aceites nas Notas Fiscais/Faturas de cobrança não serão considerados, em nenhuma hipótese, documentos comprobatórios de garantia de qualidade.

## **5.2 LOCAL DE ENTREGA/REALIZAÇÃO DO BEM E/OU SERVIÇO:**

**5.2.1** Os serviços deverão ser entregues nas dependências da Secretaria de Estado de Administração (SAD-MT), correndo por conta da Contratada as despesas de seguros, transporte, hospedagem, comunicação, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

6.1. Não será exigida a prestação de garantia contratual, em conformidade com o disposto no art. 56 da Lei Federal nº 8.666/1993.

## **CLÁUSULA SETIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

- a. Proporcionar as condições necessárias para que a empresa Contratada possa executar os serviços conforme as especificações acordadas, quando os serviços forem executados nas dependências da Contratante.
- b. Permitir acesso dos profissionais da Contratada às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços.
- c. Suprir a Contratada sempre que necessário e ou quando solicitado, de informações inerentes a dúvidas referentes ao negócio, legislação, tramitação de processos, organograma, políticas internas, dentre outros, para operacionalização do SIAG.
- d. Permitir e viabilizar a integração dos Sistemas Corporativos do Poder Executivo Estadual.
- e. Supervisionar e controlar os serviços executados, a fim de atestar as faturas apresentadas pela Contratada.
- f. Efetuar os pagamentos devidos à Contratada, nas formas estabelecidas na TR.
- g. Designar responsável(is) para o acompanhamento e fiscalização do objeto contratado.
- h. Comunicar à Contratada qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto, diligenciando para que as irregularidades ou falhas sejam plenamente corrigidas.
- i. Notificar, por escrito, a Contratada da aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o direito ao contraditório e a ampla defesa.
- j. A contratante não pode vender ceder, alugar, ou de qualquer outra forma disponibilizar o sistema, em código fonte, compilado ou artefatos do produto, a terceiros, exceto com a anuência da CONTRATADA.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR PREVISTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

### **8.1. Preços estimados**

#### **8.1.1 Preço dos serviços contínuos de valor fixo, a ser pago mensalmente**



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

15

<b>Descrição</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Valor por (R\$)</b>	<b>fixo mês</b>	<b>Quant. de períodos</b>	<b>Valor 12 (R\$)</b>	<b>total meses</b>
Serviço de Suporte Técnico/Operacional	mensal	20.596,99		<b>12</b>	247.163,88	
Serviço de Manutenção Contínua	mensal	67.885,94		<b>12</b>	814.631,25	
<b>Preço fixo estimado</b>			88.482,93	<b>12</b>	1.061.795,16	

Valor fixo a ser pago mensalmente: (R\$ 88.482,93) Oitenta e oito mil quatrocentos e oitenta e dois reais, noventa e três centavos.

Valor fixo total (12 meses): (R\$ 1.061.795,16) Um milhão, sessenta e um mil, setecentos e noventa e cinco reais, dezesseis centavos.

#### **8.1.2 Preço dos serviços sob demanda, com pagamento único na entrega do serviço**

<b>Descrição</b>	<b>Unidade</b>	<b>Valor unitário (R\$)</b>	<b>Quant.</b>	<b>Valor (R\$)</b>	<b>total</b>
Serviço de manutenção evolutiva e adaptativa	ponto de função	741,75	1000	741.750,00	
Serviço de treinamento negocial ou operacional Compras 40 hs	turma	14.375,00	<b>3</b>	43.125,00	
Serviço de treinamento negocial ou operacional Contratos 20 hs	turma	8.797,50	<b>3</b>	26.392,50	
Serviço de treinamento negocial ou operacional TR 8 hs	turma	5.451,00	<b>3</b>	16.353,00	
Serviço de treinamento tecnológico da infraestrutura/sistema 40 horas	turma	34.615,00	<b>3</b>	103.845,00	
<b>Preço sob demanda estimado</b>					931.465,50

Valor total de serviços sob demanda (12 meses): (**R\$ 931.465,50**) Novecentos e trinta e um mil quatrocentos e sessenta cinco reais, cinquenta centavos.

**VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS CONTRATADOS: (R\$ 1.993.260,66)** Um milhão novecentos e noventa e três mil, duzentos e sessenta reais, sessenta e seis centavos.

#### **8.2 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- Os serviços deverão ser homologados por servidor ou comissão especialmente designada pela autoridade competente do órgão Contratante nos prazos definidos no Termo de Referencia "Da homologação dos serviços", contados a partir do recebimento provisório.
- A aceitação dar-se-á com o exame e conferência, homologação e recebimento definitivo.
- A versão atualizada não será liberada em ambiente de produção sem que antes haja a aceitação, homologação e declaração de aceite provisório.
- A nota fiscal deverá ser emitida em conjunto com o documento contendo homologação e recebimento definitivo.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

- e. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:
  - i. Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do Art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, quando se tratar de mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços na contratação de serviços contínuos;
  - ii. Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração, quando for o caso de mão-de-obra com dedicação exclusiva.
- f. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos, acompanhados pela Nota Fiscal após conferência, atesto e aceite pelo fiscal do contrato.
- g. Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da Contratada, o prazo para pagamento ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.
- h. O pagamento será creditado em favor da Contratada, observada a disponibilidade orçamentária, através de ordem bancária indicada na nota fiscal, devendo para isto, ficar explicitado o nome do Banco, agência, e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito, o qual ocorrerá em até 30 (trinta) dias, contados a partir da apresentação das notas fiscais / faturas discriminativas, observado os prazos para pagamentos estipulados em normas específicas do Estado de Mato Grosso.
- i. Para todos os itens poderão ser aplicados redutores nas faturas, referentes ao descumprimento das cláusulas contratuais.
- j. O pagamento somente será realizado após apresentação das certidões e comprovação da regularidade fiscal da contratada perante as Fazendas Públicas Federal, Estadual, Municipal.
- k. Serão retidas na fonte e recolhidas previamente aos cofres públicos as taxas, impostos e contribuições previstas na legislação pertinente, cujos valores e percentuais respectivos deverão estar discriminados em local próprio do documento fiscal de cobrança.
- l. No caso de situação de isenção de recolhimento prévio de algum imposto, taxa ou contribuição, deverá ser consignado no corpo do documento fiscal a condição da excepcionalidade, o enquadramento e fundamento legal.
- m. Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário, desde que previamente comunicado à Contratada.
- n. Caso haja aplicação de glosas por descumprimento de cláusulas contratuais, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário, observando o direito de defesa da Contratada.
- o. A critério do Contratante poderão ser utilizados os pagamentos devidos para cobrir possíveis despesas com multas, indenizações ou outras responsabilidades da Contratada.
- p. Para os serviços sob demanda fica desde já reservado ao Contratante o direito de suspender o pagamento, até a regularização da situação, se, no ato da entrega e/ou na aceitação dos serviços, forem identificadas imperfeições e/ou divergências.

### **8.3 DA FORMA DE PAGAMENTO**

- a. Efetuar pagamento o qual deverá obedecer aos termos do Decreto nº 4.752, de 06 de agosto de 2002, c/c o Decreto nº 4.747, de 22 de junho de



1994, bem como na conformidade Decreto Estadual nº 8.199/2006, após a execução dos serviços, mediante ordem bancária, através do Banco do Brasil S/A, em moeda corrente até o 5º (quinto) dia útil, contado a partir do recebimento da Fatura/Nota Fiscal, e devidamente atestado por responsável do ÓRGÃO.

b.O Contratado deverá indicar no corpo da Nota Fiscal/fatura, o número e nome do banco, agência e número da conta onde deverá ser feito o pagamento, via ordem bancária;

**Parágrafo Primeiro** - Caso constatado alguma irregularidade nas notas fiscais/faturas, estas serão devolvidas ao fornecedor, para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação.

**Parágrafo Segundo** - Nenhum pagamento isentará o CONTRATADO das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva do fornecimento.

c. A entrega e emissão das faturas deverão ocorrer entre os dias 01 (primeiro) ao dia 05 (cinco) do mês subsequente a prestação dos serviços.

d.As Notas Fiscais/Faturas devem ser emitidas em nome da Secretaria de Estado de Administração, inscrito no CNPJ sob o n. 03.507.415/0004-97, localizado no Centro Político Administrativo – CPA, Cuiabá – MT, e deverão ser entregues no local indicado pela Contratante.

e. O Contratante não efetuará pagamento de título descontado, ou por meio de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros por intermédio da operação de factoring”;

f.As despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças serão de responsabilidade do Contratado;

### **8.3.1 SERVIÇOS CONTÍNUOS, PAGOS EM VALOR FIXO:**

**8.3.1.1** Serviço de suporte técnico e operacional: o serviço será pago mensalmente, com a devida comprovação mensal do serviço prestado.

**8.3.1.2 Serviço de manutenção contínua:** o serviço será pago mensalmente, com a devida comprovação mensal do serviço prestado

### **8.3.2 SERVIÇOS SOB DEMANDA:**

**8.3.2.1** Serviço de manutenção evolutiva e adaptativa: o pagamento será realizado por fases após a homologação e recebimento definitivo dos serviços da fase correspondente.

**8.3.2.2** Serviço de treinamento negocial ou operacional: o pagamento será efetuado após o término do treinamento e recebimento definitivo dos serviços.

**8.3.2.3** Serviço de treinamento tecnológico da infraestrutura/sistema: o pagamento será efetuado após o término do treinamento e recebimento definitivo dos serviços.

### **CLÁUSULA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

9.1 - Os recursos para pagamento dos serviços do referido objeto será (ao) da(s) seguintes dotação orçamentária:

ORGÃO/ENTIDADE: 11601	ORGÃO/ENTIDADE: 11101
Projeto/Atividade: 2007 – Fonte: 240 Elemento de Despesa: 339039	Projeto/Atividade: 4434 – Fonte: 100 Elemento de Despesa: 339039



## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA**

10.1. Este instrumento vigorará a partir de sua assinatura pelo prazo de 12 (doze) meses, e poderá ser prorrogado nos moldes do artigo 57 da Lei n.º 8.666/93.

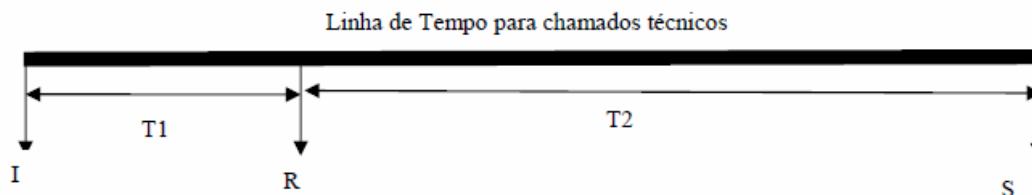
## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

**11.1** Os serviços terão sua efetividade e qualidade avaliadas por meio de Acordo de Nível de Serviço (ANS). Os níveis estabelecidos serão aplicáveis às unidades atendidas pelo Contrato. Modelos de níveis de serviços:

- a. Os níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos em contrato, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência, cobertura e segurança. Estes fatores são medidos por indicadores relacionados à natureza e característica dos serviços para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- b. Os indicadores de avaliação e suas respectivas metas são expressos em determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos, números que expressam quantidades físicas e dias úteis. O presente termo de referência adotou como meta, o tempo de solução definitiva ou de contorno para as Ordens de Serviços encaminhadas à Contratada

Regras para execução dos serviços:

- a. Todas as chamadas de solicitação de serviços de Suporte deverão ser atendidas inicialmente através da equipe de Suporte Técnico Operacional N2 "in loco". Caso a demanda não seja resolvida pelo suporte N2, este acionará o suporte N3, que poderá ser realizado à distância.
- b. O serviço de atendimento deverá cumprir os tempos de solução, orientado pela seguinte representação:



I (inicio da ocorrência) – Momento em que é inserido o registro do chamado no sistema gerenciador de chamados gerando o protocolo de atendimento.

R (resposta) – Momento em que o técnico da Contratada inicia o atendimento da solicitação do serviço.

S (solução) – Momento em que o chamado é solucionado e encerrado.

T1 - Prazo para registro do chamado.

T2 – Prazo para resolução do problema.

## **11.2 SERVIÇOS CONTÍNUOS**

### **11.2.1 SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E OPERACIONAL**

- a. O Suporte técnico e operacional será o primeiro contato com o usuário solicitante e ficará responsável por resolver a demanda e, quando for o caso, encaminhar e gerenciar os incidentes encaminhados para o Suporte Técnico e Operacional N3 e Manutenção Corretiva N3.



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

- b. Os tempos de solução para os atendimentos serão medidos como intervalo de tempo T1 + T2, decorrido do ponto I até o ponto S do gráfico, observando-se o percentual mínimo aceito. O detalhamento da classificação dos serviços e dos respectivos ANS estão descritos na Tabela 1, a seguir:

**Tabela 1 – Suporte Técnico e Operacional**

Item	Descrição do Serviço	ANS máximo por chamado (T1 – I a R)	ANS Máximo por chamado (T2 – R a S)	ANS por chamado (T1 + T2)	Percentual mínimo aceito
1	<b>Supporte técnico e operacional</b> <b>(Resolver e responder dúvidas sobre o uso de funcionalidades técnicas e operacionais do sistema)</b>	15 minutos	15 minutos	30 minutos	80%
2	<b>Serviços de Manutenção Contínua</b>	90 minutos	Variável conforme prioridade	Variável conforme prioridade	80%

- c. Será considerado o horário (local) das 08:00h às 12:00h, e das 14:00h às 18:00h dos dias úteis, para o cálculo dos prazos de execução.
- d. O tempo será contabilizado a partir do recebimento pela Contratada da Ordem de Serviço (OS).
- e. O prazo para atendimento do serviço de suporte técnico e operacional não poderá ser superior a 4 horas úteis.
- f. Os prazos referentes ao serviço de suporte técnico e operacional (para solução da demanda) serão interrompidos quando houver a necessidade da Contratante disponibilizar informações à Contratada; e recomeçarão a contar do recebimento da base de dados pela Contratada.
- g. O descumprimento do acordo de nível de serviço implica na inexecução parcial do contrato caso em que a administração poderá aplicar as sanções administrativas previstas no item 24.

### **11.2.2 SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA**

**11.2.2.1** Os acordos de níveis de serviço (ANS) relacionados ao Serviço de Manutenção, após registro, serão classificados conforme prioridades estabelecidas na Tabela 2:

<b>Tabela de classificação de Prioridades de Manutenção Contínua</b>	
<b>Alta</b>	Condições de Emergência ou problema crítico (sistema "parado"). Usar esta prioridade para problemas que impeçam totalmente a operação do sistema no ambiente de produção. Chamados desta prioridade são tratados de forma intensiva, envolvendo não apenas os Analistas de Suporte N2, mas também, através de acesso remoto direto ao ambiente de servidores de aplicação e banco de dados pelos profissionais da Fabrica de Software da Contratada.
<b>Média</b>	Impacto na operação do sistema sem estar no caminho crítico da operação. Esta prioridade é utilizada para problemas que atrapalham parte do fluxo de trabalho habitual do sistema na contratante. Tratassem de problemas pontuais em uma



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO

	funcionalidade específica.
<b>Baixa</b>	Comportamento inesperado que possa ser contornado através de procedimentos operacionais ou scripts de solução de contorno, permitindo que o usuário dê andamento aos trabalhos. Solicitações de mudança nas configurações ou parâmetros do sistema. Dúvidas de usuários do sistema quanto a suas funcionalidades ou operação não resolvidas pelo Suporte Técnico e Operacional.

**11.2.2.2** Com base na prioridade estabelecida na abertura do chamado serão prestados os atendimentos com os prazos detalhados na Tabela 3, a seguir:

<b>Item</b>	<b>Tipo</b>	<b>Descrição</b>	<b>ANS máximo p/ cada chamado Prioridade</b>		
			<b>Alta</b>	<b>Média</b>	<b>Baixa</b>
<b>1</b>	Atendimento	Tempo máximo para responder/registrar o chamado do solicitante após recebimento da Ordem de Serviço.	30 minutos	2 horas úteis	4 horas úteis
<b>2</b>	Solução de Contorno	Tempo máximo para envio de solução de contorno para o problema, quando possível, e/ou para envio da previsão para solução definitiva.	4 horas úteis	16 horas úteis	24 horas úteis
<b>3</b>	Plano de Execução dos serviços	Tempo máximo para envio do Plano de Execução dos serviços	10 dias		
<b>4</b>	Solução Definitiva	Tempo máximo para envio de solução definitiva de manutenção corretiva.	De acordo com o Plano de Execução dos serviços aprovado pela Administração, observando o prazo máximo de 3 meses		

- a. O tempo será contado sempre a partir do acionamento do serviço de suporte, quando um número de protocolo é gerado no sistema gestor de chamados.
- b. Os tempos máximos de solução ajustados no ANS serão suspensos nos casos listados a seguir, procedendo-se o registro do fato no chamado, por parte do técnico responsável:
  - O usuário solicitante não se encontrar disponível, quando for necessária sua presença e/ou informações de seu domínio;
  - O problema for proveniente de fatores externos, tais como: falta de energia elétrica, indisponibilidade dos serviços de comunicação de terceiros, fenômenos naturais e sinistros; Quando houver necessidade de aprovação e ou informações por conta da Contratante.
  - Paradas programadas e autorizadas pela Contratante para manutenções, atualizações entre outros serviços que causem a parada total ou parcial do sistema ou interrupção dos serviços;
- c. Será considerado o horário (local) das 08:00h às 12:00h, e das 14:00h às 18:00h dos dias úteis, para o cálculo dos prazos de execução.
- d. A Contratada poderá solicitar um prazo de atendimento adicional, quando justificada e comprovada a necessidade, em função de complexidade da solução a ser desenvolvida, ficando a critério do Contratante, aceitar ou não as justificativas e o novo prazo apresentado pela Contratada.
- e. A solicitação de prazo de atendimento adicional não



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

justifica a suspensão do atendimento pela Contratada e, durante a avaliação da solicitação pela Contratante, ficam mantidas as condições estipuladas para o serviço.

- h. O descumprimento do acordo de nível de serviço implica na inexecução parcial do contrato caso em que a administração poderá aplicar as sanções administrativas previstas no item 24.

### **11.3 MANUTENÇÃO LEGAL**

<b>Categoria do Serviço</b>	<b>Tipo de Ocorrência</b>	<b>Prazo para execução do serviço</b>
<b>Manutenção legal</b>	Adaptação a regras e normativos	A ser definido entre as partes respeitando a data de vigência da legislação.

- a. A Contratada deverá encaminhar à Contratante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis do recebimento da OS, o Plano de Execução dos serviços.
- b. A Secretaria de Estado de Administração deverá aprovar o Plano de Execução dos serviços, devendo o prazo de atendimento ser analisado entre as partes, obedecido o prazo de entrada em vigor da nova legislação que motivou a alteração.
- c. A execução do serviço deverá ser realizada, após a aprovação do Plano de Execução dos serviços, quando o tempo começará a ser contabilizado.
- d. Os prazos referentes ao serviço de manutenção legal (atendimento da demanda) serão interrompidos quando houver a necessidade da Contratante disponibilizar informações à Contratada; e recomeçarão a contar do recebimento da base de dados pela Contratada.
- i. O descumprimento do acordo de nível de serviço implica na inexecução parcial do contrato caso em que a administração poderá aplicar as sanções administrativas previstas no item 24.

### **11.4 SERVIÇOS SOB DEMANDA**

#### **11.4.1 SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E ADAPTATIVA**

<b>Categoria do Serviço</b>	<b>Tipo de Ocorrência</b>	<b>Prazo para execução do serviço</b>
<b>Manutenção evolutiva e adaptativa</b>	Acréscimo ou alteração de funcionalidade visando à melhoria do sistema	Produtividade mínima: 2 PF/dia útil

- a. A Contratada deverá encaminhar à Contratante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis do recebimento da OS, o Plano de Execução dos serviços.
- b. A Secretaria de Estado de Administração deverá aprovar o Plano de Execução dos serviços, devendo o prazo de atendimento ser analisado entre as partes.
- c. A execução do serviço deverá ser realizada, após a aprovação do Plano de Execução dos serviços, quando o tempo começará a ser contabilizado.
- d. Os prazos referentes ao serviço de manutenção evolutiva e adaptativa (para solução da demanda) serão interrompidos quando houver a necessidade da Contratante

disponibilizar informações à Contratada; e recomeçarão a contar do recebimento da base de dados pela Contratada.

- e. Os serviços realizados serão medidos utilizando-se a técnica de Análise de Pontos de Função, de acordo com as especificações contidas no Function Point Counting Practices Manual (CPM), versão 4.2.1, publicado pelo IFPUG – International Function Point Users Group.
- f. Para efeito de medição da produtividade será considerada a fase de construção.
- j. O descumprimento do acordo de nível de serviço implica na inexecução parcial do contrato caso em que a administração poderá aplicar as sanções administrativas previstas no item 24.

#### **11.5 SERVIÇO DE TREINAMENTO NEGOCIAL OU OPERACIONAL**

<b>Categoria do Serviço</b>	<b>Tipo de Ocorrência</b>	<b>Prazo para execução do serviço</b>
<b>Treinamento negocial ou operacional</b>	Resolução de problemas que impeçam ou dificultem a realização do treinamento	5 dias úteis

- d. A Contratada deverá encaminhar à Contratante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis do recebimento da OS, o Plano de Execução dos serviços juntamente com o valor proporcional a demanda solicitada.
- e. A Secretaria de Estado de Administração deverá aprovar o Plano de Execução dos serviços e valores a serem faturados, devendo o prazo de atendimento ser analisado entre as partes.
- f. A execução do serviço deverá ser realizada, após a aprovação do Plano de Execução e preço dos serviços, quando o tempo começará a ser contabilizado.
- g. Os prazos referentes ao serviço de treinamento negocial ou operacional (para resolução do problema) serão interrompidos quando houver a necessidade da Contratante disponibilizar informações à Contratada; e recomeçarão a contar do recebimento da base de dados pela Contratada.
- k. O descumprimento do acordo de nível de serviço implica na inexecução parcial do contrato caso em que a administração poderá aplicar as sanções administrativas previstas no item 24.

#### **11.6 SERVIÇO DE TREINAMENTO TECNOLÓGICO DA INFRAESTRUTURA/SISTEMA**

<b>Serviço</b>	<b>Tipo de Ocorrência</b>	<b>Prazo para execução do serviço</b>
<b>Treinamento tecnológico da infraestrutura/sistema</b>	Resolução de problemas que impeçam ou dificultem a realização do treinamento	5 dias úteis

- a. A Contratada deverá encaminhar à Contratante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis do recebimento da OS, o Plano de Execução dos serviços com valores proporcionais a demanda solicitada.
- b. A Secretaria de Estado de Administração deverá aprovar o

Plano de Execução dos serviços e valores a serem faturados, devendo o prazo de atendimento ser analisado entre as partes.

- c. A execução do serviço deverá ser realizada, após a aprovação do Plano de Execução dos serviços, quando o tempo começará a ser contabilizado.
- d. Os prazos referentes ao serviço de treinamento tecnológico da infraestrutura/sistema (para solução da demanda) serão interrompidos quando houver a necessidade da Contratante disponibilizar a base de dados à Contratada; e recomeçará a contar do recebimento da base de dados pela Contratada.
- I. O descumprimento do acordo de nível de serviço implica na inexecução parcial do contrato caso em que a administração poderá aplicar as sanções administrativas previstas no item 24.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO SIGILO, PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES, DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

- a. A Contratada cederá ao Contratante o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados entregues em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica. Assim todos os produtos entregues em decorrência desta contratação serão de propriedades da Contratante após cedência que se dará ao término do contrato.
- b. A Contratada e todos os funcionários envolvidos no processo de execução das atividades deverão manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações da Contratante.
- c. A Contratada, através de seu representante, deverá assinar o Acordo de Confidencialidade de Informação e dar ciência do mesmo a toda sua equipe de profissionais que participarão da execução do contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO**

**13.1.** A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, se houver uma das ocorrências prescritas nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

**13.2.** Constituem motivos para rescisão do Contrato:

**13.2.1.** O não-cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e prazos;

**13.2.2.** O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;

**13.2.3.** O atraso injustificado do início de serviço sem justa causa e prévia comunicação a SAD;

**13.2.4.** A paralisação do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação a SAD;

**13.2.5.** O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus

Governo de

superiores;

**13.2.6.** O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do parágrafo primeiro do artigo 67 da Lei n. 8.666/93;

**13.2.7.** A decretação da falência ou instauração da insolvência civil da contratada;

**13.2.8.** A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

**13.2.9.** A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do Contrato;

**13.2.10.** Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela autoridade máxima da SAD a que está subordinado o contratante e exaradas no processo Administrativo a que se refere o contrato;

**13.2.11.** A supressão, por parte da Administração, dos serviços, acarretando modificações do valor inicial do Contrato além do limite permitido no parágrafo primeiro do artigo 65 da Lei n. 8.666/93;

**13.2.12.** O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos a SAD decorrentes dos serviços ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

**13.2.13.** A não-liberação, por parte da SAD, de área, local ou objeto para execução de obras, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas nos projetos;

**13.2.14.** A ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

**13.2.15.** A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial da posição contratual, bem como a fusão, cisão ou incorporação, que implique violação da Lei de Licitações ou prejudique a regular execução do contrato.

**13.3.** Quanto à sua forma a rescisão do contrato poderá ser:

**13.3.1.** Por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII, XVIII do artigo 78 da Lei n. 8.666/93;

**13.3.2.** Amigável, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no processo de Licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

**13.3.3.** Judicial, nos termos da legislação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

**14.1** Fica designado, pela Contratante, o servidor da área de negócio

\_\_\_\_\_ e o servidor da área de TI

\_\_\_\_\_, ambos lotados na Secretaria de Estado de



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO**

Administração, para exercer a fiscalização do contrato, que terá, dentre outras, a incumbência de solicitar à Contratada o afastamento ou a substituição de profissional que considere ineficiente, incompetente, inconveniente ou desrespeitoso com pessoas da Administração do Contratante ou terceiros ligados aos serviços.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - O exercício da fiscalização pelo Contratante não excluirá nem reduzirá as responsabilidades de competência da Contratada.

**14.2** Será(ão) indicado(s) pelo Contratante na assinatura do contrato, sendo no mínimo 1 servidor da área do negócio e 1 servidor da área de TI.

### **14.3 EQUIPE TÉCNICA**

**14.3.1** Superintendência de Aquisições Governamentais e CTI/SAD.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**15.1.** Este Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas previstas na Lei nº 8.666/93, respondendo elas pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

**15.2.** O Contratado fica obrigado a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões, que, a critério do Contratante, que se façam necessários, até o limite de 25% do valor global deste Contrato;

**15.2.1.** As supressões poderão ultrapassar o limite acima estabelecido, havendo acordo entre as partes;

**15.3.** O Contratante poderá revogar este Contrato, por razões de interesse público decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado;

**15.3.1.** A declaração de nulidade deste Contrato opera retroativamente, impedindo efeitos jurídicos que nele, ordinariamente, deverá produzir, além de desconstituir os que porventura já tenha produzido;

**15.3.2.** A nulidade não exonera o Contratante do dever de indenizar o Contratado pelo que este houver executado até a data em que ela for declarada e por outros prejuízos regularmente comprovados, contanto que não lhe seja imputável, promovendo a responsabilidade de quem lhe deu causa;

**15.3.3.** Será permitido a subcontratação parcial do objeto do Contrato, quando se verificarem as hipóteses de impossibilidade técnica da realização do serviço solicitado a empresa contratada, desde que esta se responsabilize pelo seu fornecimento/serviço e consequente garantia.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES**

**16.1.** O descumprimento injustificado das obrigações assumidas nos termos no edital, na Ata de Registro de Preço e neste contrato sujeita a contratada a multas, consoante o *caput* e § 1º do art. 86 da Lei nº 8.666/93, incidentes sobre o valor da Nota de Empenho, na forma seguinte:

**16.2.** Sem prejuízo das sanções cominadas no art. 87, I, III e IV, da Lei 8.666/93, pela inexecução total ou parcial do objeto adjudicado, ao **ÓRGÃO/ENTIDADE** poderá, garantida a prévia e ampla defesa, aplicar à Contratada multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado.



**16.3.** Se a adjudicatária recusar-se a retirar a nota de empenho injustificadamente ou se não apresentar situação regular no ato da feitura da mesma, garantida prévia e ampla defesa, sujeita-se às seguintes penalidades:

**16.3.1.** Multa de até 10% sobre o valor adjudicado;

**16.3.2.** Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo de até 02 (dois) anos, e/ou;

**16.3.3.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

**16.4.** A contratada que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantida prévia e ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado pelo prazo de até 05 (cinco) anos e, se for o caso, será descredenciado do Cadastro de Fornecedores por igual período, sem prejuízo da ação penal correspondente na forma da lei.

**16.5.** A multa, eventualmente imposta à contratada, será automaticamente descontada da garantia do contrato.

**16.6.** As multas previstas nesta seção não eximem a adjudicatária da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar a SAD.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO**

17.1. Fica eleito o foro da cidade de Cuiabá, Estado de Mato Grosso, como competente para dirimir quaisquer dúvidas ou questões decorrentes da execução deste contrato.

E, por se acharem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na presença das testemunhas abaixo, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que produza todos os efeitos legais.

Cuiabá-MT, 12 de agosto de 2014.

**JOSÉ DE JESUS NUNES CORDEIRO**  
 Secretário Adjunto de Estado de  
 Administração  
**CONTRATANTE**

**PAULO CÉSAR PIZZO SORATO**  
 Representante Legal  
**CONTRATADA**

#### **TESTEMUNHAS**

**Nome:**

**Nome:**